

ШУБАРИН ИЛЬЯ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ

**Организационно-экономический механизм развития услуг
в сфере физической культуры и спорта**

Специальность: 08.00.05 –

Экономика и управление народным хозяйством –
Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами
сферы услуг

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Екатеринбург, 2004

Работа выполнена в Уральской государственной академии физической культуры
на кафедре экономики социальной сферы

Научный руководитель: Доктор экономических наук, профессор
Попов Александр Николаевич
Официальные оппоненты: Доктор экономических наук, профессор
Мокроносов Александр Германович
Кандидат экономических наук, доцент
Кротова Елена Леонидовна
Ведущая организация: Южно-Уральский государственный
университет

Защита состоится 4 ноября 2004 года в 10.00 на заседании
диссертационного совета Д 212.287.02. при Уральском государственном
экономическом университете по адресу: г. Екатеринбург, ул. 8-е Марта, 62, ауд.
357.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке
Уральского государственного экономического университета.

Автореферат разослан 4 октября 2004 г.

Ученый секретарь диссертационного совета,
кандидат экономических наук, доцент



Князева Е.Г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Переход нашей страны к новой, рыночной, структуре управления в сфере физической культуры и спорта был обеспечен не за счет предварительной теоретической проработки назревшей перестройки, а в результате заимствования зарубежного опыта. Следствием этого стало то, что советская система физического воспитания и многие физкультурно-спортивные структуры были уничтожены, а новая система управления до настоящего времени находится в процессе становления. Если раньше в Советском Союзе развитию физической культуры и спорта уделялось много внимания, всестороннюю поддержку оказывали государство, профсоюзы, различные организации и ведомства, то в постсоветское время практически все учреждения физической культуры и спорта были ее лишены. Это объясняется тем, что новая система управления спортом через федерации, которым были переданы функции организации и управления видами спорта, и спонсоров, которые должны были выступать основными источниками их финансирования, не стала функционировать сразу с полной отдачей. И только благодаря материально-технической базе, созданной во времена Советского Союза, а также тренерским кадрам, имеющим богатый опыт подготовки высококлассных спортсменов, нашему спорту удалось сохранить относительно высокий международный рейтинг.

Если «спорт высших достижений» смог развиваться в сложных экономических условиях, то система «спорта для всех» в России была практически полностью разрушена, что отрицательно сказалось на динамике здоровья населения страны, повысило уровень социальной напряженности, детской и подростковой преступности и др.

Отрасль не может эффективно функционировать без тщательной теоретической проработки вопросов управления, правового и финансового обеспечения ее деятельности. При этом одним из наиболее важных вопросов становится формирование эффективного организационно-экономического механизма функционирования отрасли, и в частности механизма формирования услуг в этой сфере, что обуславливает несомненную актуальность изучаемой проблемы.

Разработанность темы исследования. Научные аспекты данного исследования формировались на основе изучения, переосмысления теоретических, методологических, практических разработок отечественных и

зарубежных ученых, касающихся различных проблем как в области физической культуры и спорта (ФКиС), а также и в сфере услуг в целом.

Теоретической основой исследования стали труды западных экономистов Ф. Котлера, А. Бартона, Ф. Кросби, Л. Бэрри, Д. Энджела и др., которые сформулировали определения понятий «услуги», «конкурентоспособность и качество услуг», «маркетинг услуг». Кроме того, за основу методологии исследования были приняты исследования ученых в области теории систем И. Клира, У.Р. Эшби, В.Н. Костюка, Е.М. Ерохиной, В.В. Дружинина и др.

Ориентирами в процессе написания научной работы были исследования потребительского рынка, охватывающие в основном отраслевые проблемы страны в различных сферах оказания услуг (научные труды Е.Н. Жильцова, В.А. Лазарева, Н.Э. Новаторова, А.Н. Попова и др.); работы ученых в сфере физической культуры и спорта (С.И. Гуськова, В.И. Жолдака, В.Г. Камалетдинова, В.В. Кузина, М.Е. Кутепова и др.), касающиеся вопросов управления сферой ФКиС на федеральном уровне или на уровне отдельного субъекта экономических отношений. Следует также отметить труды Г.Р. Гостева, С.А. Носкова, А.М. Банникова, В.Н. Шихова по исследованию состояния сферы физической культуры и спорта на уровне региона, а также труды В.В. Алешина, Л.В. Жестянникова, А.В. Литвинова в сфере маркетинга в отрасли ФКиС.

Высоко оценивая вклад различных школ и направлений и полученные ими теоретические и практические результаты, диссертант отмечает, что вопросы сущности физкультурно-спортивных услуг, оценки их качества, классификации, маркетинга, а также формирования условий их оказания являются к настоящему времени малоизученными. Это предопределяет необходимость исследований по изучению роли физкультурно-спортивных и оздоровительных услуг в развитии отрасли ФКиС, по оценке их качества с целью повышения удовлетворенности населения в этих видах услуг, наконец, по раскрытию организационно-экономического механизма их развития.

Неоднозначность проблемы (роли, состава и оценки услуг в сфере ФКиС), слабая изученность влияния различных факторов на их формирование и эффективность, а также высокая практическая значимость определили выбор темы диссертационной работы, объекта и предмета исследования, обусловили формулировку целей и задач диссертации.

Объектом исследования является система физкультурно-спортивных и оздоровительных услуг на региональном уровне.

Предмет исследования составляет организационно-экономический механизм развития услуг в сфере ФКиС.

Цель диссертационного исследования заключается в разработке теоретико-методологических положений организационно-экономического механизма развития услуг физической культуры и спорта.

В соответствии с поставленной целью в диссертационной работе определены следующие **основные задачи**:

а) сформулировать и обосновать теоретические основы, методологические положения и экономическую сущность услуг в области ФКиС;

б) раскрыть содержание организационно-экономического механизма развития сферы услуг физической культуры и спорта;

в) изучить и систематизировать классификацию услуг физической культуры и спорта;

г) выявить основные факторы, влияющие на развитие сферы услуг физической культуры и спорта;

д) определить региональные особенности сферы услуг физической культуры и спорта на Южном Урале;

е) разработать и обосновать методику определения качества услуг в сфере ФКиС;

ж) определить основные направления совершенствования организационно-экономического механизма развития услуг ФКиС в регионе.

Теоретической и методологической основой диссертационной работы послужили теоретические положения и концептуальный аппарат, разработанные отечественными и зарубежными учеными в области сферы услуг в целом и физической культуры и спорта в частности. Основными методами исследования являлись: системный подход, причинно-следственный, сравнительный, факторный, функциональный и статистический анализ, экспертные оценки и наблюдения, экономическая интерпретация полученных результатов и др.

Информационной базой исследования являются данные Госкомстата РФ, Областного комитета статистики Челябинской области, Финансового управления Администрации Челябинской области, законодательные акты Российской Федерации, Челябинской области и г. Челябинска, экспертные оценки, работы отечественных и зарубежных экономистов и специалистов в области физической культуры и спорта, а также собственные исследования диссертанта.

Исследование реализуется в следующих научных положениях и результатах:

1. Систематизированы теоретические положения, характеризующие сущность и качество услуг физической культуры и спорта.

2. Конкретизированы подходы к определению понятий «отрасль» и «сфера» физической культуры и спорта; сформулировано понятие организационно-экономического механизма развития услуг физической культуры и спорта.

3. Предложена классификация услуг физической культуры и спорта; сформулированы и систематизированы факторы, оказывающие наибольшее влияние на процесс формирования услуг в сфере ФКиС на уровне региона.

4. Разработаны методические подходы к оценке услуг физической культуры и спорта и их качества.

5. Определены основные направления совершенствования организационно-экономического механизма развития услуг в области ФКиС.

Практическая значимость диссертационного исследования. Основные результаты (научные выводы и рекомендации) исследования могут быть использованы в практической деятельности организаций, действующих на рынке физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Разработанные методические подходы к оценке качества физкультурно-спортивных услуг могут найти применение в деятельности федеральных и региональных органов власти при разработке нормативных документов и стратегии развития в области ФКиС, а также в преподавательской деятельности в вузах, выпускающих специалистов в области физической культуры и спорта.

Апробация результатов исследования. Основные теоретические выводы и практические рекомендации обсуждались на межвузовских (Челябинск, 2001, 2002 г.г.) и международных (Челябинск, 2002, 2003 г.г.) научно-практических конференциях.

Методические разработки по теме диссертационной работы вошли в учебное пособие «Экономика отраслей сферы услуг» (2003 г.), а также в отчет о научной работе кафедры экономики социальной сферы Уральской государственной академии физической культуры (2003 г.).

Научные и практические результаты исследования были одобрены Областным спорткомитетом и апробированы в организациях спортивно-оздоровительной направленности г. Челябинска.

Теоретические положения и практические рекомендации используются при преподавании таких дисциплин, как «Экономика физической культуры», «Экономика социальной сферы» и «Маркетинг физической культуры и спорта» в Уральской государственной академии физической культуры.

Основные положения диссертационной работы нашли отражение в 10 публикациях общим объемом 15,3 печ.л., в том числе авторских – 3,7 печ.л.

Структура и основное содержание диссертации. Предмет исследования, цели и задачи исследования определили логику и структуру работы. Композиционно диссертация состоит из введения, трех глав и заключения, списка использованной литературы, приложений. Основное содержание работы изложено на 150 страницах машинописного текста включая, 25 рисунков и 9 таблиц. Список литературы содержит 160 источников.

Во **введении** обоснована актуальность темы, проанализирована степень разработанности проблемы, определены цель, задачи, предмет и объект исследования, его новизна и практическая значимость, дана информация об апробации результатов работы.

В **первой главе** «Теоретические аспекты организационно-экономического механизма развития услуг физической культуры и спорта» выявлена специфика отрасли «физическая культура и спорт», выделены основные функции физической культуры и спорта, показано место этой отрасли в структуре национальной экономики и сфере услуг в частности. Кроме того, были выявлены основные тенденции развития современного спорта, позволяющие прогнозировать развитие отрасли как на региональном, так и национальном и международном уровне сформулированы основные принципы системного подхода применительно к отрасли физической культуры и спорта, обоснована методология исследования.

Во **второй главе** «Услуги физической культуры и спорта, их классификация и оценка качества» рассмотрены теоретические аспекты, характеризующие сущность физкультурно-спортивных услуг, выделены основные признаки их классификации; сформулированы критерии, позволяющие проводить оценку качества физкультурно-спортивных услуг, и предложена методика оценки качества услуг ФКиС.

В **третьей главе** «Совершенствование организационно-экономического механизма развития услуг ФКиС» выявлены основные факторы, оказывающие наибольшее влияние на процесс развития отрасли физической культуры и спорта и на основе их анализа выявлены основные региональные особенности

системы физической культуры и спорта Челябинской области. Рассмотрены основные направления совершенствования организационно-экономического механизма развития услуг в сфере физической культуры и спорта с целью повышения их эффективности в обслуживании населения.

В **заключении** изложены основные итоги исследования, выводы и предложения в соответствии с поставленными целью и задачами диссертационного исследования.

2. ОСНОВНЫЕ НАУЧНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. На основании классификации подсистем и элементов физической культуры и спорта конкретизированы подходы к определению понятий «отрасль» и «сфера» физической культуры и спорта.

В физической культуре и спорте как составляющей экономической системы страны необходимо выделять две основные категории: «отрасль физической культуры и спорта» и «сфера физической культуры и спорта». Под отраслью экономики понимается совокупность предприятий и производств, обладающих общностью производимой продукции, технологий и удовлетворяемых потребностей. Отрасль экономики составляют производители аналогичного или непосредственно конкурирующего товара, на долю которых приходится основной (более 50%) объем производства такого товара.

Поскольку главной целью и, соответственно, основным продуктом физической культуры и спорта являются непосредственно физкультурно-спортивные услуги, то в состав *отрасли физической культуры и спорта* следует отнести лишь организации, которые непосредственно оказывают эти услуги: физкультурно-спортивные, спортивные, спортивно-технические, спортивно-оздоровительные клубы, детско-юношеские спортивные школы и прочие организации, осуществляющие физкультурно-спортивную работу с населением.

Сфера физической культуры и спорта – более широкая категория, выходящая за рамки отдельно взятой отрасли. Она включает в себя три различных уровня:

первый уровень – организации отрасли ФКиС;

второй уровень – инфраструктура отрасли ФКиС, т.е. учреждения, не оказывающие непосредственно физкультурно-спортивные услуги, а занимающиеся созданием условий для «функционирования основного производства». К этой категории следует отнести научные организации, органы исполнительной власти в сфере физической культуры и спорта, объединения, координирующие деятельность субъектов ФКиС (Олимпийский комитет России, федерации, союзы, ассоциации по различным видам спорта и др.), а также физкультурно-спортивные сооружения;

третий уровень – хозяйствующие субъекты, относящиеся к другим отраслям, для которых физическая культура и спорт является лишь сферой экономических интересов. К данной группе следует отнести образовательные учреждения, профессиональные союзы в области физической культуры и спорта, организации по пропаганде физической культуры и спорта, средства массовой информации спортивной направленности, различные спортивные агентства, предприятия по производству, ремонту и обслуживанию спортивных товаров и инвентаря.

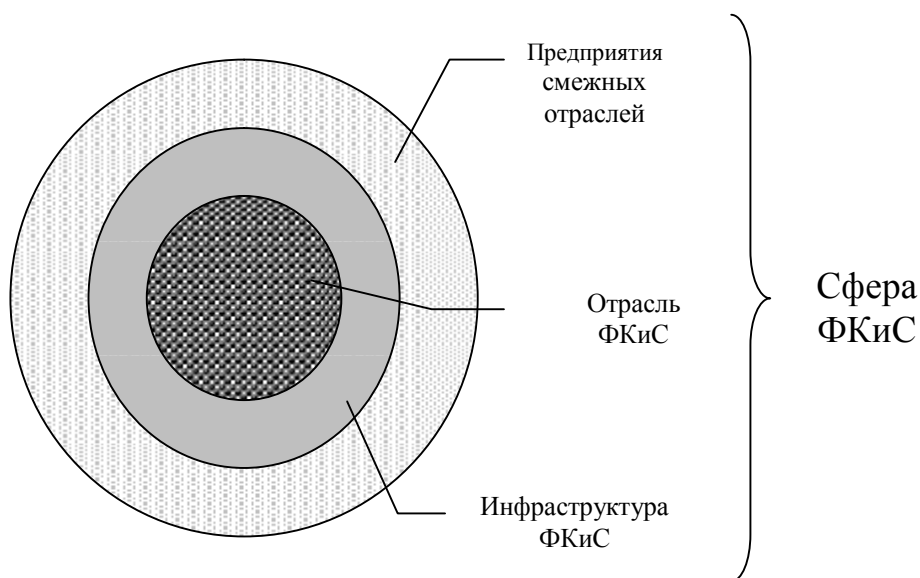


Рис. 1. Соотношение сферы и отрасли физической культуры и спорта

Определяя место физической культуры и спорта в структуре национальной экономики, диссертант отмечает, что ее как чистую отрасль, оказывающую физкультурно-спортивные услуги, следует отнести к сфере нематериального производства. Если же рассматривать сферу физической культуры и спорта как сектор экономики, включающий предприятия, производящие спортивные

товары, оказывающие материальные услуги, то ее следует включать в сферу материального и нематериального производства. При этом к сфере материального производства относятся предприятия, которые создают спортивные товары и оказывают материальные услуги, а к сфере нематериального производства – все те организации, которые оказывают как основные физкультурно-спортивные услуги, так и вспомогательные (торгово-посреднические, консультационные, образовательные и т.д.).

2. Сформулировано определение понятия организационно-экономического механизма развития услуг физической культуры и спорта.

Рассмотрев различные виды механизмов, характерных для сферы общественных отношений, диссертант делает вывод о том, что понятия «управленческий механизм» и «хозяйственный механизм» включают оба аспекта, однако не совсем раскрывают суть явления. Понятия «правовой», «экономический» или «организационный механизм» существенно сужают рассматриваемое явление. Данные рассуждения дают все основания называть процесс воздействия на сферу ФКиС организационно-экономическим механизмом.

Организационно-экономический механизм (ОЭМ) представляет собой совокупность методов организационно-правового и экономического характера, с помощью которых осуществляется воздействие на развитие и функционирование какого-либо объекта или явления с целью достижения желаемого состояния с наименьшими затратами.

Объектом воздействия организационно-экономического механизма является сфера ФКиС как совокупность учреждений, оказывающих физкультурно-спортивные услуги, и организаций, обеспечивающих условия их функционирования. Сфера физической культуры и спорта включает в себя три подсистемы – физического воспитания, массового спорта и спорта высших достижений. Для каждой из них необходим собственный ОЭМ, разработка которого превращается в отдельную научную проблему. В связи с этим предметом данного исследования стал ОЭМ развития услуг физической культуры и спорта, оказываемых населению (физкультурно-оздоровительные, рекреационные, зрелищные, услуги массового спорта).

Кроме того, при разработке организационно-экономического механизма следует учитывать различные уровни функционирования ФКиС, поскольку на каждом из них существуют своя сфера подчинения и специфические рычаги

управления. На *федеральном уровне* должна разрабатываться концепция развития отрасли, определяются основные инструменты ее реализации и источники обеспечения. На *уровне субъектов Федерации и муниципальном уровне* должны разрабатываться конкретные мероприятия в рамках реализации общей концепции развития отрасли в соответствии с территориальными особенностями. На *уровне отдельной организации* должна формироваться стратегия наиболее эффективной реализации поставленных перед ней задач.

Исходя из вышесказанного организационно-экономический механизм развития услуг физической культуры и спорта необходимо разделять на внешний и внутренний. К *внешнему ОЭМ* поскольку эффективность оказания физкультурно-спортивных услуг населению зависит не только от создания внешних условий функционирования учреждений ФКиС, но и от их внутренней структуры и стратегии деятельности относится организационно-экономический механизм на уровне государства, регионов и муниципалитетов; к *внутреннему* следует отнести формирование эффективной структуры и стратегии развития на уровне отдельной физкультурно-спортивной организации.

Таким образом, *организационно-экономический механизм развития услуг в сфере физической культуры* – это система условий, осуществляющих, с одной стороны, административно-правовое, а с другой – экономическое регулирование сферы физической культуры и спорта. В соответствии с этим действие данного механизма должно быть направлено на создание оптимальной структуры управления организациями отрасли и инфраструктуры ФКиС, упорядочение законодательства, совершенствование нормативной базы и информационного обеспечения в этой сфере, а также стимулирование экономической и социальной активности различных элементов и подсистем в сфере физической культуры и спорта (рис.2).

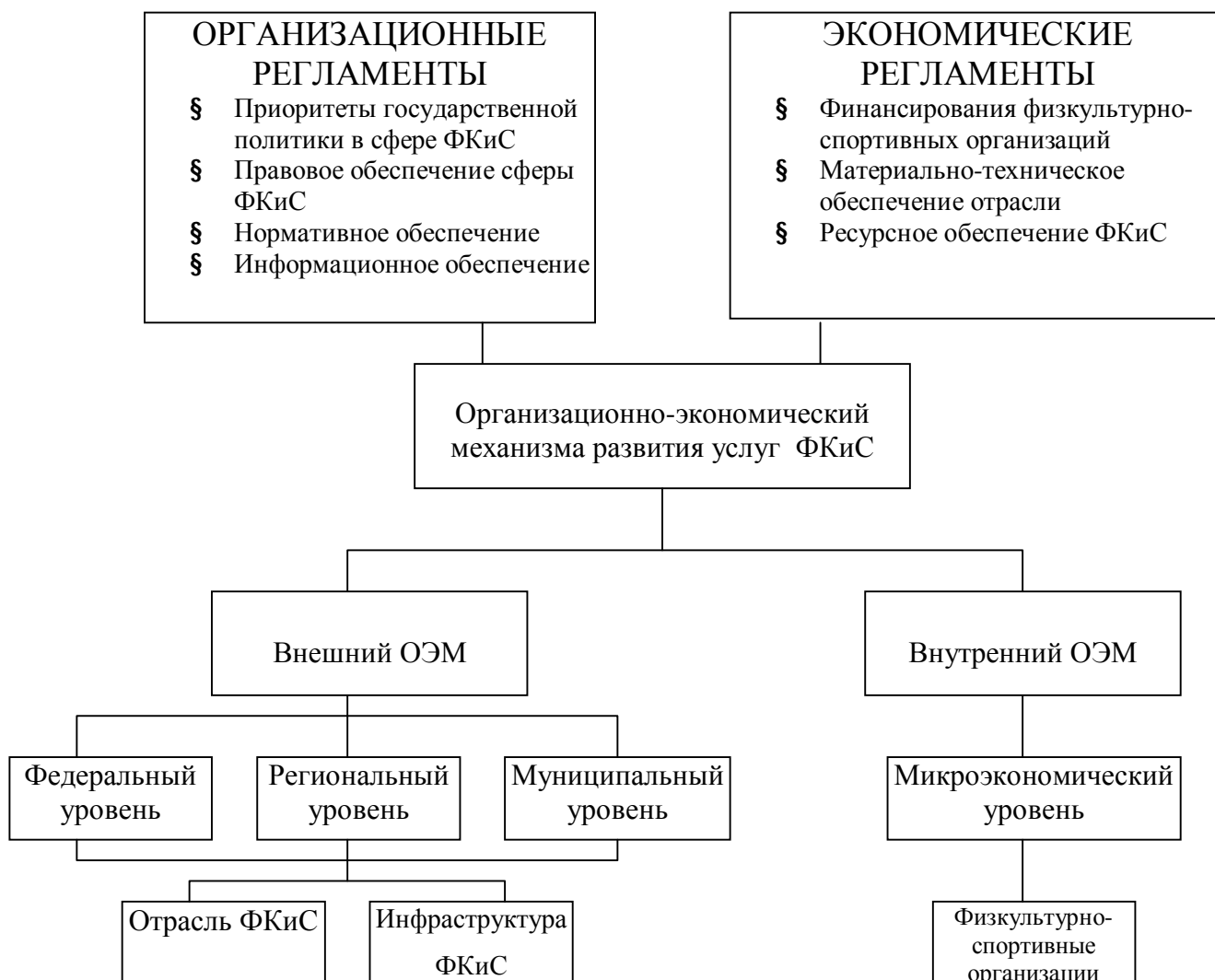


Рис. 2. Структура организационно-экономического механизма формирования услуг в сфере физической культуры и спорта

3. Систематизированы теоретические положения, характеризующие сущность и особенности услуг физической культуры и спорта.

Под *услугой физической культуры и спорта* понимается осязаемое или неосязаемое действие, ставящее своей целью удовлетворение потребности людей в улучшении своего физического состояния или проведении досуга.

Услуги физической культуры и спорта обладают всеми качествами, присущими стандартной услуге. К ним можно отнести: неосязаемость, отсутствие стабильного качества, неотделимость от процесса трудовой деятельности производителя услуг, невозможность ее хранения и накопления для последующей реализации, одновременность их производства и потребления, оказание многих видов услуг, не сопровождаемое сменой прав собственности и

изменением имущественных отношений между потребителем и производителем услуг.

Однако существуют и особенности, которые отличают услуги ФКиС от других видов услуг: *во-первых*, потребитель не в состоянии проверить качество физкультурно-спортивной услуги, прежде чем он ею воспользуется; *во-вторых*, полезность конкретной физкультурно-спортивной услуги обуславливается в значительной мере той ситуацией, в которой она потребляется, что связано как с влиянием других подобных услуг и состоянием потребителя, так и с факторами внешней среды – экономической, политической, социальной, культурной обстановкой; *в-третьих*, поскольку одним из основных источников финансирования спортивного мероприятия является рекламная деятельность, то при организации спортивных соревнований возникает необходимость учета интересов как потребителей, так и рекламодателей. Современным услугам в сфере физической культуры и спорта свойственна комплексность, вследствие чего сервисная деятельность в этой сфере представляет собой оказание пакета услуг, в котором основная услуга связана с дополнительными и сопутствующими услугами, а также сопряженными материальными благами или товарами.

Физкультурно-спортивные услуги обладают определенной двойственностью, заключающейся, с одной стороны, в том, что они выступают средством проведения досуга, а с другой – в том, что они служат своеобразными «инвестициями» в человеческий капитал, т.е. являются инструментом духовного и физического совершенствования личности.

Специфика сферы услуг физической культуры и спорта, помимо вышеназванных особенностей, также во многом обусловлена выполняемыми ею различными социально-экономическими функциями: воспитательной, лечебно-оздоровительной, воспроизводственной, информационно-развлекательной, развивающей, национально-патриотической и др.

4. Анализ различных классификаций услуг и собственные исследования позволили предложить авторскую классификацию услуг в сфере физической культуры и спорта, учитывающую современные тенденции ее развития.

Целью классификации услуг в сфере ФКиС является их систематизация в соответствии с рыночными условиями хозяйствования и ростом спроса населения на подобного рода услуги. Предлагаемая классификация основана на

систематизации различных признаков с учетом современных требований, к услугам предъявляемых сферы физической культуры и спорта.

С целью учета социальной значимости услуги ФКиС следует разделять на услуги общественного характера, чистые частные и смешанные (в соответствии с теорией общественного блага и внешних эффектов).

Интеграция отраслей внутри сферы услуг и тесное их переплетение делают необходимой классификацию услуг сферы ФКиС по признаку отношения их к отрасли физической культуры и спорта. В рамках данной классификации следует выделять профильные, или основные, услуги, сопутствующие, а также дополнительные услуги. К *профильным* относят физкультурно-спортивные и оздоровительные услуги, предоставляемые организациями отрасли ФКиС (такие, как проведение спортивных мероприятий, физкультурно-оздоровительная работа, услуги физического воспитания, предоставление в пользование объектов инфраструктуры ФКиС и спортивного инвентаря и т.д.). К *сопутствующим* следует относить услуги, выполняющие профильные функции в других отраслях сферы услуг: услуги по оптовой и розничной торговле товарами спортивного назначения, различные услуги по обслуживанию спортивных мероприятий (транспортные, консультационные и др.), туристские услуги спортивно-оздоровительного характера, услуги по финансовому посредничеству (банковские, арендные и т.д.), услуги по связям с общественностью и рекламе спонсоров. *Дополнительные* услуги предоставляются по желанию потребителя и оплачиваются за его счет, например: бытовые услуги по ремонту спортивного инвентаря, оборудования, спортивной формы, различные информационные и консультационные услуги.

По отраслевой направленности услуги следует подразделять на спортивные и физкультурно-оздоровительные. К *спортивным* относятся проведение спортивно-зрелищных мероприятий, массовых спортивных соревнований, услуги тренеров и инструкторов по конкретным видам спорта. Услуги *физкультурно-оздоровительной* направленности включают в себя услуги, связанные с физической активностью, предоставление в пользование спортивных сооружений, консультационные услуги.

По характеру воздействия на потребителя физкультурно-спортивные услуги необходимо разделить на *услуги материализованного и нематериализованного действия*. Результатом материализованного воздействия является физическое ощущение потребителем услуги результатов ее

воздействия, в то время как нематериализованное воздействие направлено на удовлетворение духовных, эстетических и информационных потребностей клиента.

По характеру учета потребностей услуги ФКиС следует разделять по форме потребления на *индивидуальные и коллективные*. В отличие от индивидуальных услуги коллективного характера не требуют персонального подхода к потребителю услуг. Они содержат в себе одинаковый для всех набор операций, упражнений или мероприятий, ориентированных на широкую аудиторию, не требующих учета индивидуальных особенностей потребителя.

Также услуги ФКиС можно классифицировать по множеству других признаков: по частоте предоставления, исходя из привлекательности для потребителя, по мотивам потребления, по срокам выполнения, по степени важности, по характеру труда и т.д.

5. Разработана и обоснована методика оценки качества услуг физической культуры и спорта.

В ходе исследования были выделены следующие критерии, по которым потребители оценивают функциональные и технические аспекты качества физкультурно-спортивной услуги:

1) материальность (оснащенность физкультурно-спортивной организации: спортивные тренажеры, медицинское оборудование, интерьер помещений, внешний вид персонала, информационные материалы);

2) надежность (выполнение физкультурно-спортивной услуги точно, квалифицированно и в срок);

3) отзывчивость (искреннее желание помочь клиенту и быстрое обслуживание);

4) убежденность (компетентность, ответственность, уверенность и вежливость обслуживающего персонала спортивной организации);

5) сочувствие (выражение заботы и индивидуальный подход к потребителю физкультурно-спортивной услуги).

Предлагаемая оценка качества услуг сводится к проведению анализа насколько фактически оказываемые услуги соответствуют ожиданиям потребителей. Механизм реализации методики заключается в следующем. Сначала потребителей с помощью пятибалльной шкалы Лайкерта («полностью не согласен» - «полностью согласен») просят высказать свои общие ожидания относительно пяти вышеперечисленных критериев качества физкультурно-

спортивной услуги. Затем, с помощью аналогичной шкалы, потребителей просят высказать свои специфичные восприятия тех же пяти критериев качества услуги, но уже в конкретной обследуемой физкультурно-спортивной организации. Результаты анкетирования сравниваются с целью исчисления пяти коэффициентов качества Q :

Q_1 - материальность;

Q_2 - надежность;

Q_3 - отзывчивость;

Q_4 - убежденность;

Q_5 - сочувствие.

Пять коэффициентов качества Q являются цифровым выражением состояния качества. Каждый из пяти коэффициентов качества Q измеряется 3-5 подкритериями. Таким образом, пять критериев качества Q разбиты на 20 подкритериев, которые рассчитываются путем вычитания 20 полученных рейтингов ожидания из 20 полученных рейтингов восприятия. Затем их с помощью метода средних значений группируют в пять коэффициентов качества Q . По тому же принципу пять коэффициентов качества Q с помощью метода средних значений группируют в глобальный коэффициент качества услуги в обследуемой физкультурно-спортивной организации.

Результаты интерпретируют следующим образом. Нулевое значение какого-либо коэффициента качества означает совпадение уровня ожидания качества и уровня его восприятия по этому критерию или подкритерию. Отрицательные значения указывают на то, что уровень ожиданий превышает уровень восприятия, положительные – на то, что восприятие качества выше уровня ожиданий. Успешным результатом считаются положительные и нулевые значения коэффициентов качества. Удовлетворительным результатом считаются негативные коэффициенты качества, максимально приближенные к нулевому значению. Неудовлетворительным результатом считаются негативные коэффициенты качества, отдаляющиеся от нулевого значения.

6. Выделение и анализ факторов, оказывающих наибольшее влияние на процесс формирования услуг в сфере ФКиС, позволили выделить ряд региональных особенностей процесса оказания услуг физической культуры и спорта.

Развитие физической культуры и спорта происходит под воздействием факторов как внешней среды, так и внутренней организации. Для отрасли

ФКиС роль внешних факторов очень велика, поскольку, с одной стороны, она относится к сфере услуг и, следовательно, зависит от потребительских предпочтений, а с другой – в сфере ФКиС значительна доля общественного и государственного сектора, что делает ее зависимой от политики государства и организаций общественного сектора. Большое влияние также оказывают и внутренние факторы, определяющие организацию и стратегию деятельности учреждений физической культуры и спорта.

На основе анализа ФКиС как системы диссертантам были выделены существенные факторы внешней среды, оказывающие наибольшее влияние на развитие отрасли физической культуры и спорта: приоритеты государственной политики в области ФКиС, структура управления отраслью, правовое регулирование, финансирование, материально-техническая база отрасли, обеспеченность кадрами, нормативное обеспечение отрасли, информационное воздействие на население (пропаганда ФКиС), качество жизни населения.

На уровне региона наиболее существенными факторами, влияющими на процесс оказания услуг физической культуры и спорта, являются состояние материально-технической базы отрасли, структура управления, кадровый потенциал, финансовое обеспечение, система пропаганды ФКиС, физкультурно-спортивные предпочтения и потенциальные возможности населения региона к потреблению услуг физической культуры и спорта.

Говоря о региональных *особенностях физической культуры и спорта в Челябинской области*, диссертант отмечает следующее.

1. В Челябинской области существует развитая материально-техническая база ФКиС, что позволяет области находиться в первой десятке регионов РФ по показателю обеспеченности населения спортивными сооружениями. В рамках Федеральной программы «1000 ФОКов» в ближайшее время здесь будет построено свыше 30 крупных физкультурно-спортивных комплексов.

2. Для Челябинской области характерна высокая обеспеченность физкультурно-спортивными кадрами с высшим образованием. Это позволяет сделать вывод о грамотности и высокой квалификации персонала, что положительно влияет на качество оказываемых услуг (рис. 3).

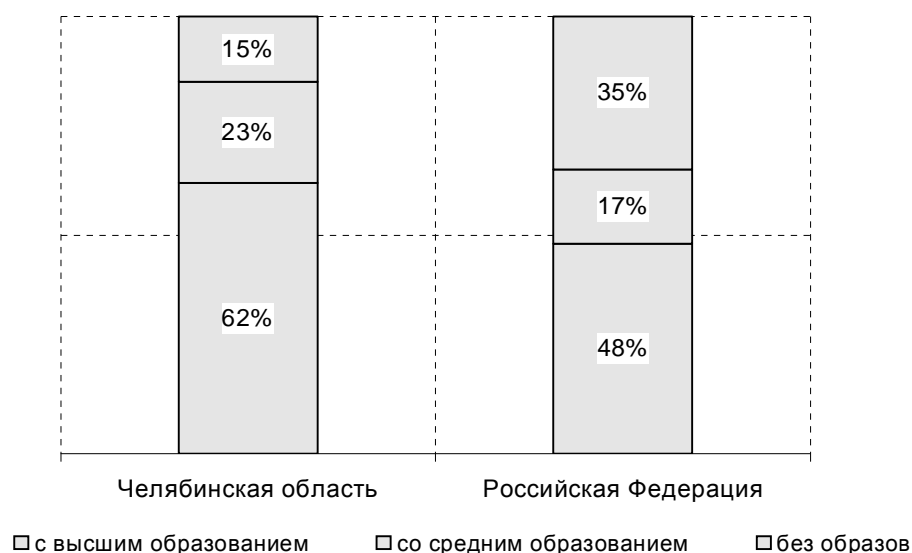


Рис. 3. Структура кадрового состава работников физической культуры и спорта Челябинской области и Российской Федерации в 2002 г.

3. Финансирование сферы физической культуры и спорта осуществляется в основном из областного и муниципальных бюджетов, поскольку Челябинская область относится к числу регионов-доноров. При этом Южный Урал имеет один из высоких показателей финансирования на душу населения – 111,7 р. против 106,1 р. в среднем по России.

4. В структуре финансирования физической культуры и спорта Челябинской области приоритет имеет «спорт для всех» (рис. 4).

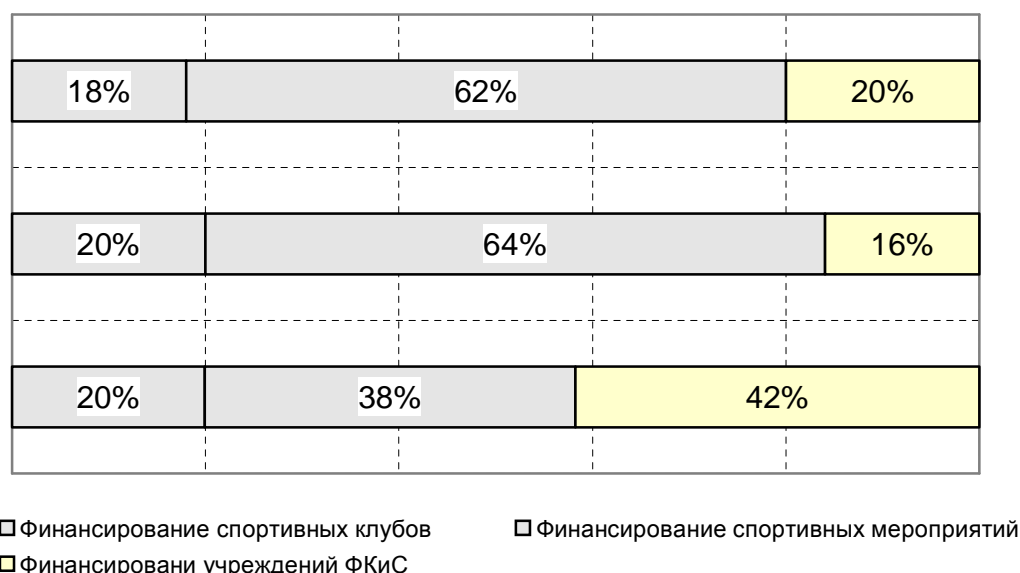


Рис. 4. Распределение бюджетного финансирования Челябинской области за 2000-2002 гг.

В частности, в Челябинской области в настоящее время отсутствуют профессиональные спортивные клубы, имеющие многомиллионные бюджеты, пополняемые из бюджетных средств. В командах мастеров играют в основном местные воспитанники. Основная доля средств идет на финансирование мероприятий массового спорта.

5. Повышенное внимание к физкультуре и спорту со стороны местных средств массовой информации.

6. Большая по сравнению с другими регионами России приверженность населения к занятиям зимними видами спорта.

7. Повышенная физкультурно-спортивная активность населения (13% занимающихся физической культурой и спортом против 9,4% в среднем по России).

7. Определены основные направления совершенствования организационно-экономического механизма развития услуг в области физической культуры и спорта.

Совершенствование организационно-экономического механизма развития услуг физической культуры и спорта можно разделить на три основных направления. *Первое* заключается в создании на государственном уровне условий, благоприятствующих развитию услуг сферы физической культуры и спорта. *Второе направление* – эффективное управление физкультурно-спортивным движением на уровне субъекта Российской Федерации, заключающееся в грамотном распределении средств, выделяемых на физическую культуру и спорт, в содействии развитию частного сектора физкультурно-спортивных услуг. *Третье направление* заключается в формировании эффективной структуры и применении прогрессивных методов работы на уровне отдельной физкультурно-спортивной организации.

Первое направление - создание внешних условий, благоприятствующих развитию отрасли спорта, заключается в законодательном закреплении основных целей государственной политики в сфере спорта; в формировании системы законов, регулирующих различные направления физкультурно-спортивной деятельности, в рамках одного базового (рамочного) закона «О физической культуре и спорте Российской Федерации», отражающего основные понятия и принципы функционирования всей физкультурно-спортивной системы страны; в создании единой управленческой вертикали, позволяющей государству влиять на деятельность федераций по различным видам спорта через образование при Федеральном агентстве по физической культуре, спорту и

туризму органа, контролирующего действия общественных объединений в сфере физической культуры и спорта; в оптимизации стратегии развития отрасли через создание системы федеральных, региональных и муниципальных программ по наиболее приоритетным для государства направлениям ФКиС; в грамотном распределении финансовых потоков между различными регионами Российской Федерации; в организации «буферного» фонда финансирования ФКиС; в стимулировании предпринимательской деятельности и инвестиционной активности различных предприятий в области физической культуры и спорта через восстановление ряда налоговых льгот, причем последние должны отличаться большей конкретностью и эффективностью и предоставляться под жестким контролем; в формировании в общественном сознании престижности здорового образа жизни через массовую пропаганду физической культуры и спорта; в совершенствовании подготовки квалифицированных кадров в сфере физической культуры и спорта и повышении их заинтересованности работать по специальности; в реконструкции и расширении материально-технической базы отрасли; наконец, в разработке единого стандарта качества физкультурно-спортивных услуг.

Второе направление - на уровне субъектов Российской Федерации основные мероприятия по совершенствованию организационно-экономического механизма развития услуг физической культуры и спорта заключаются в установлении доли расходов на физическую культуру и спорт в размере не менее чем 2% от бюджета территорий и муниципалитетов; в резком уменьшении финансирования профессиональных команд спортивных клубов в совокупности с введением названных выше льгот; в создании условий для привлечения малообеспеченных групп населения к занятиям физической культурой и спортом через развитие системы общедоступных открытых спортивных площадок и сооружений; в пропаганде физической культуры и спорта на региональном муниципальном уровнях; в посреднической работе региональных и муниципальных органов власти по привлечению дополнительных источников финансирования как в сферу «спорта для всех», так и в сферу профессионального спорта; в разработке механизмов рационального использования закрытой сети физкультурно-спортивных сооружений.

Третье направление - на уровне отдельной физкультурно-спортивной организации мероприятия по развитию основных услуг должны включать в себя: формирование предпринимательской структуры управления организацией, основанной на получении наилучшего результата в рыночных условиях

хозяйствования; внедрение системы оценки качества оказываемых физкультурно-спортивных услуг; разработку эффективной системы стимулирования персонала; формирование грамотной маркетинговой стратегии, учитывающей поливариантность функций физической культуры и спорта; активное внедрение «маркетинга отношений», позволяющего устанавливать взаимоотношения с наиболее значимыми целевыми группами потребителей, поддерживать установившиеся взаимоотношения, а также проводить количественную оценку их эффективности; внедрение PR-технологий для формирования имиджа физкультурно-спортивной организации; применительно к учреждениям сектора спортивно-зрелищных услуг поиск дополнительных источников финансирования через развитие продаж лицензионных товаров, тесную работу с телевидением и спонсорами, а также привлечения зрителей на трибуны.

Основные положения диссертации опубликованы в следующих работах:

1. *Шубарин И.В.* Особенности рынка физкультурно-спортивных услуг г. Челябинска // Вестник Института экономики Уральской государственной академии физической культуры (Челябинск). 2001. №4. – 0,2 печ. л.
2. *Шубарин И.В.* Основные тенденции развития физической культуры и спорта / Материалы межвузовской конф. молодых ученых «Спорт, физическая культура здоровье». – Челябинск, 2001. – 0,4 печ.л.
3. *Шубарин И.В., Попов А.Н.* Экономическая теория власти на рынке товаров и услуг: Учеб. пособие. – Челябинск: ИЦ «Уральская академия», 2001. – 2,5 печ.л./0,5 печ.л.
4. *Шубарин И.В.* Применение системного подхода при изучении экономических отношений в сфере спорта // Материалы итоговой конф. молодых ученых «Образование, физическая культура, здоровье: проблемы, пути решения». – Челябинск, 2002. – 0,2 печ.л.
5. *Шубарин И.В.* Особенности налоговой политики в сфере физической культуры и спорта // Организационно-управленческие проблемы физкультурно-оздоровительной и спортивной работы: Материалы Междунар. науч.-практ. конф. – Челябинск: ИЦ «Уральская академия», 2003. – 0,3 печ.л.

6. *Шубарин И.В.* Сущность и классификация услуг в сфере физической культуры и спорта // Организационно-управленческие проблемы физкультурно-оздоровительной и спортивной работы: Материалы Междунар. науч.-практ. конф. – Челябинск: ИЦ «Уральская академия», 2003. – 0,3 печ.л.

7. *Шубарин И.В., Ксенафонтов Н.В., Попова А.А.* Экономика отраслей сферы услуг: Учеб. пособие. – Челябинск: УралГАФК, 2003. – 4,5 печ.л./0,5 печ.л.

8. *Шубарин И.В., Ксенафонтов Н.В.* Обобщение экономических исследований в области организации услуг физической культуры и спорта // Формирование экономического образа мышления: Школа-семинар проф. А.Н. Попова. – Нью-Йорк–Челябинск: Изд-во «Фрегат», 2003. – 0,4 печ.л.

9. *Шубарин И.В.* Особенности финансирования профессионального спорта в США // Формирование экономического образа мышления: Школа-семинар проф. А.Н. Попова. – Нью-Йорк–Челябинск, 2003. – 0,3 печ.л.

10. *Куликов А.В., Орехов А.Н., Попов А.Н., Шубарин И.В.* Экономика спорта: Учеб. пособие. – Челябинск: ИЦ «Уральская академия», 2004. – 6,2 печ.л./0,5 печ.л.

Лицензия ЛР № 021290 от 21.05.98 выд. ГК РФ по печати.
Подписано в печать 01.10.2004. Формат 60x90/16. Бумага офсетная. Гарнитура Таймс.
Усл. печ. л. 1,375. Тираж 100 экз. Заказ № 206.
Уральская государственная академия физической культуры.
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 1.
Тел. (3512) 37-48-06, факс (3512) 37-05-76.

